

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	100
Besvarelser fra patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	84%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

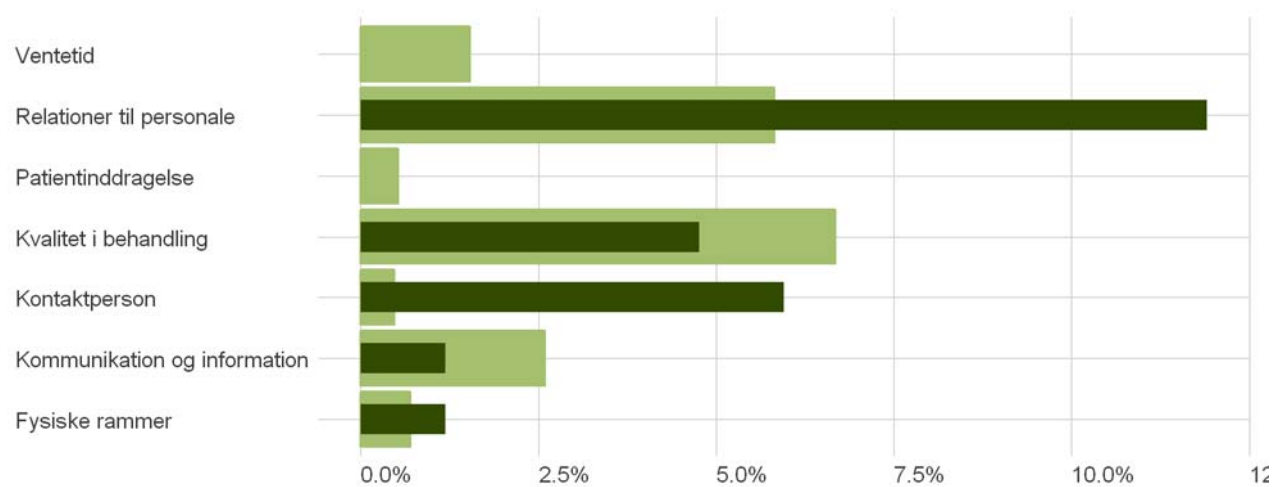
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Det var en venlig modtagelse.	I høj grad
9	Alle papirer er klar til blodprøvetagning.	I høj grad
10	Meget imødekommende modtagelse ved skranken. Gælder også ved telefonkontakt.	I høj grad
12	Modtagelsen og lægekonsultation samt efterfølgende behandling er som altid velforberedt og helt OK.	I høj grad
16	Det var igen en ny læge, som modtog mig. En meget venlig person, men igen, igen, et ukendt menneske.	I høj grad
17	Godt tilfreds. Ønsker at have den samme læge. Det kan virke forvirrende med så mange forskellige.	I høj grad
3	Jeg er meget godt tilfreds. Føler virkelig, at personalet tager hånd om mig.	I meget høj grad
4	Det gik, som det skulle.	I meget høj grad
7	Jeg er meget godt tilfreds med afdelingen. Der er ikke ret meget ventetid, men det vil være godt med noget nyere læsestof. Men det er en lille ting, når der ikke er nævneværdig ventetid. Jeg er meget godt tilfreds.	I meget høj grad
14	Alt var OK.	I meget høj grad
19	Modtagelsen fungerer perfekt.	I meget høj grad
21	Ventetiden er formentlig lig med prøvesvar fra bioanalytiker.	I meget høj grad
22	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
23	Det kan ikke være bedre. Generelt på en skala fra et til ti får [afdelingen] ti. Super godt personale hele vejen igennem. Kun rosende ord herfra.	I meget høj grad
24	Jeg syntes, at alt forløb så godt som muligt.	I meget høj grad
25	Ualmindelig godt personale, aldrig sure miner.	I meget høj grad
28	Utrolig venlig modtagelse, søde sygeplejersker og læge. Kan kun være tilfreds.	I meget høj grad
15	Jeg har altid fået en god behandling af læger og sygeplejersker. Det er til UG med kryds og slange. Kan ikke forstå, at Holstebro Sygehus skal kasseres. Det er ualmindeligt godt.	Uoplyst


Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Har været her flere gange, og [det er] ikke så relevant med flere informationer.	I høj grad
✎ 12	Da reaktionen hos patienterne i forbindelse med behandlingen af min sygdom [] er meget forskelligartet, opstod der komplikationer, som jeg ikke helt var forberedt på. Ved næste konsultation blev der taget højde for netop mit reaktionsmønster, og dette blev indkalkuleret ved næste behandling. Herved blev reaktionsmønstret mindre mærkbart, og som jeg ser det noget bedre.	I høj grad
✎ 4	Alt var planlagt og udført perfekt	I meget høj grad
✎ 14	Nej. Jeg fik en ny tid om et år. Og alt kører som det har gjort de sidste 30 år.	I meget høj grad
✎ 23	Ganske fin information, [der var] forståelig.	I meget høj grad
✎ 17	I og med at sygdommen er så speciel, som den er, er det svært at få svar på spørgsmål, da indtrykket er, at personalet forsøger sig frem.	I nogen grad

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	10 Tidspunktet for fremmøde stemte ikke overens med sms. Ligeledes i forhold til blodprøver.	Ja

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Gerne tale med samme læge og kontaktperson ved ambulante kontroller. Dette specielt i [be- gyndelsen] af rækken af kontroller. Oplever en rigtig god stemning personalet imellem. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Man bliver budt velkommen med et venligt smil og de bruger ens navn, som om de husker én. Jeg kan altid få en samtale med min kontaktsygeplejerske, min mand kan være med, og selvom jeg ikke har aftalt det på forhånd, er det som om mine behov tæller, og vi taler sammen i et samtalerum. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg har kun mødt venligt og omsorgsfuldt personale under mine kontrolbesøg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Personalet virkede meget stresset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Det ville rart, at møde den samme behandler nogle gange i træk, så vedkommende havde mulig- hed for, at vurdere helheden og ikke kun laboratoriesvarene. [Kontaktperson]	I høj grad
22	Stor grad af omsorg fra personalets side. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Altid OK.	I høj grad
4	Servicen er rigtig god.	I meget høj grad
9	Jeg fik konstateret lymfeknudekræft [for år tilbage], i meget mild grad. Har i perioder været i forskellige kemobehandlinger. Sidste behandling sluttede [sidste år]. Er til kontrol hver tredje måned. Det er veltilrettelagt, og jeg snakker med en læge. Alle er så omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg synes, at jeg snakker med mange forskellige læger. Jeg kan ikke huske alle navne på læger- ne. Jeg har sommetider tænkt, at det ville være rart, hvis man kom ind til nogle få i stedet for. De er flinke alle sammen. [Kontaktperson]	I meget høj grad
12	Hæmatologisk afdeling i Holstebro er særdeles kompetent og altid meget hjælpsomme i alle situationer i forbindelse med min sygdom. Jeg kan kun ytre min fulde tilfredshed for den afde- ling, som absolut i alle henseender fortjener ros for et fantastisk samarbejde i alle forhold. Som jeg ser det, kan der ikke sættes en finger på nogle af funktionerne i denne afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Alt var OK.	I meget høj grad
17	Vi har altid fået en god behandling, og tingene har været i orden.	I meget høj grad
18	Jeg har kun været tilknyttet Hæmatologisk Ambulatorium siden marts 2015 []. Jeg har været særdeles positiv og tryk ved mit møde med personalet i ambulatoriet. Man bliver hilst på med navn, noget der betyder rigtig meget, når man står i en sårbar situation. Får tildelt kontaktsy-	I meget høj grad

geplejerske, som kommer og hilser på i ventesalen. Har mulighed for at få den samme læge til kontrolbesøg. [Det giver] tryghed og kontinuitet. Både læge NN (fem stjerner til ham) og sygeplejersker gør meget ud af, at jeg er velkommen til at kontakte ambulatoriet ved enhver usikkerhed osv. Det betyder uendeligt meget. Man fornemmer en rigtig god stemning og atmosfære i ambulatoriet. Det er utroligt velfungerende, at man kan få taget blodprøver, og få svar indenfor 30 minutter. Det er jo psykisk hårdt at skulle til kontrol, men afviklingen på ambulatoriet er særdeles effektiv og fantastisk. Kan ikke rose ambulatoriet nok, det er særdeles trygt og virker meget kompetent.

[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 20 Som I kan se, er det kun femmere, jeg har tastet. Det er der en grund til. Samtlige personer, man er i kontakt med, er så søde og rare. De ved simpelthen ikke alt det gode, de skal gøre for en. Havde der været en sekser, var det den, jeg havde tastet. | I meget høj grad |
| ✎ | 21 Personalet var informativt, engageret, havde styr på mig.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ | 27 At der på toiletterne ikke findes "sprit".
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| ✎ | 2 Jeg synes ikke, I kan gøre noget bedre, end det I gør. Man bliver meget varmt og venligt modtaget, og det bevirker, at man føler sig afslappet og tryk, og det betyder meget, rigtig meget. Og så er det så dejligt, at man har den samme sygeplejerske, man kan henvende sig til.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 15 De gør det altid godt efter mit skøn. Der er ikke noget at klage over. | Uoplyst |
| ✎ | 28 Alle var meget venlige og smilende. Det var en dejlig modtagelse man fik. Skønt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

